NUMÉRO 15 DÉCEMBRE 2011

La lettre de Protection24

AU SERVICE DE VOTRE TRANQUILLITÉ

PROTECTION 24
GROUPE BNP PARIBAS

https://eclients.protection24.com

Édito

Renforcez votre protection

En tant que gestionnaire de dispositifs de télésurveillance, nous constatons que bien des intrusions dans le domicile de nos clients pourraient être évitées si le système était mieux utilisé - notamment la fonctionnalité de mise en marche partielle. Si vous ne la connaissez pas, découvrez-la vite !

Votre système de télésurveillance peut également être renforcé par l'adjonction de matériels innovants, comme par exemple le détecteur Visio Images : réelle aide à la levée de doute pour nos opérateurs du Centre de Veille lors d'un déclenchement d'alarme.

Par ailleurs, nous vous informons que notre certification ISO 9001 a été renouvelée pour 3 ans. Cela témoigne de notre volonté d'avoir une relation de qualité avec nos clients.

Sachez enfin que le tarif de votre abonnement restera, comme les années précédentes, inchangé.

Toutes les équipes de PROTECTION 24 s'associent à moi pour vous souhaiter de très bonnes fêtes et une excellente année 2012.

Frédéric Forriar
Directeur Marketing et Commercial

Conseil

Pensez à activer votre système de télésurveillance !

La télésurveillance protège vos biens pendant votre absence, mais elle vous protège aussi lorsque vous êtes chez vous.

Les cambriolages de résidences principales ont progressé de 17,8 % depuis septembre 2010(2). 70 % d'entre eux interviennent en plein jour(3), parfois même en présence des habitants.

Pour être protégé efficacement des tentatives d'intrusion, encore faut-il penser à mettre systématiquement le système de télésurveillance en marche lorsqu'on quitte son domicile... Tous les membres de la famille ou utilisateurs doivent suivre cette règle scrupuleusement, même lorsqu'ils s'absentent seulement quelques instants (petites courses, enfant à aller chercher...). Personne n'étant à l'abri d'une fausse manipulation, assurez-vous qu'ils connaissent bien le code confidentiel à échanger avec le Centre de Veille !

N'hésitez pas à renforcer votre sécurité lorsque vous êtes chez vous en utilisant la mise en marche partielle : cette fonctionnalité permet de mettre une zone particulière de votre habitation sous surveillance (entrée, garage, rez-de-chaussée...) tout en continuant à circuler librement partout ailleurs. Elle est très pratique, surtout la nuit pour dormir en toute tranquillité ou si vos enfants sont amenés à rester seuls le soir en attendant votre retour !

Enfin, pour être sûr de bien utiliser votre système de télésurveillance, lisez attentivement la notice d'utilisation qui vous a été remise le jour de l'installation. Elle est également disponible en téléchargement sur votre Espace Client à l'adresse https://eclients.protection24.com.

325 380 cambriolages enregistrés d'août 2010 à juillet 2011(1).

(1) Source : Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales, 2011. (2) Ministère de l'Intérieur, 2011. (3) Source : Centre de Veille PROTECTION 24, 2011.

Astuce

Espace Client :
utilisation simplifiée grâce à nos vidéos en ligne.

Vous souhaitez créer votre compte client ? Configurer votre accès ? Réinitialiser vos codes de connexion ? Résoudre un problème de gestion de votre compte ? ... Des vidéos d'aide en ligne sont désormais disponibles sur **https://eclients.protection24.com**. Courtes, ludiques et pratiques, elles vous font gagner du temps dans la maîtrise de cet outil destiné à faciliter la gestion de votre contrat et la communication avec nos services.

Zoom

Le détecteur Visio Images

Un matériel innovant pour renforcer l'efficacité de la télésurveillance.

Le détecteur Visio Images facilite la prise de décision de nos opérateurs en cas de déclenchement d'alarme. Dès qu'il détecte une présence, il prend des photos qu'il transmet directement à notre Centre de Veille. Il s'agit d'une aide réelle à la levée de doute pour nos opérateurs qui peuvent ainsi juger plus facilement de la présence ou non d'un intrus sur les lieux. Nos équipes analysent la situation et vous contacte alors afin de voir avec vous la marche à suivre en fonction des images reçues. Cela peut permettre notamment de limiter les interventions liées par exemple à la présence d'un animal domestique...

Ce détecteur de mouvement innovant fonctionne de jour comme de nuit, même dans l'obscurité la plus totale, et prend une série de cinq clichés en noir et blanc. En cas d'effraction, nous vous les transmettons sur simple demande. Le détecteur Visio Images constitue une alternative intéressante à la vidéosurveillance, souvent considérée comme intrusive dans la vie privée.

Vous êtes intéressé par ce matériel inclus dans l'abonnement ou disponible en option ? Renseignez-vous auprès de notre Service Client. Ensemble, nous ferons le point sur le matériel installé chez vous et sa compatibilité avec cette technologie. N'hésitez pas, nous sommes à votre disposition toute la semaine de 8h à 19h, et le samedi jusqu'à 18h, au 0 800 945 000 (appel gratuit depuis un poste fixe) !

PARLONS "QUALITÉ"

Renouvellement de notre certification ISO 9001

Engagés dans une démarche qualité depuis 2008, nous avons passé avec succès, en juin 2011, l'audit de renouvellement de notre certification ISO 9001 pour 3 ans.

Cette certification illustre notre volonté de vous faire bénéficier d'un service de télésurveillance performant à tous les niveaux : fiabilité des matériels installés, rapidité et efficacité du traitement des alarmes, ou encore qualité de la relation téléphonique. Elle est le fruit de l'engagement de tous les collaborateurs de PROTECTION 24, ainsi que de votre implication à vous, et nous tenons à vous en remercier. Votre participation à nos enquêtes de satisfaction nous est particulièrement précieuse.

Un exemple récent ? Vos retours sur la fiche "Consignes d'intervention" nous ont amené à en élaborer une nouvelle plus simple et pré-remplie, accompagnée d'une notice explicative "Remplir vos consignes d'intervention – mode d'emploi". Retrouvez cette dernière en ligne sur votre Espace Client pour mettre à jour vos consignes.

Pour en savoir plus sur nos engagements, consultez notre Politique Qualité sur https://eclients.protection24.com à la rubrique Infos Pratiques.

3 questions à...

Christophe Rieme,
Responsable du Centre de Veille de PROTECTION 24

"Connaissez-vous votre code confidentiel ?"

■ À quoi sert le code confidentiel ?

Le code confidentiel permet de nous identifier mutuellement lors de tous nos échanges : déclenchement d'alarme, mise à jour de vos consignes d'intervention, besoin d'informations...

■ Où trouver votre code confidentiel ?

Votre code confidentiel se compose de 2 lettres et 4 chiffres. Vous l'avez reçu par courrier, peu après avoir souscrit notre service de télésurveillance. Si vous l'avez perdu ou oublié, contactez rapidement notre Service Client.

■ À qui communiquer votre code confidentiel ?

Votre code confidentiel doit être connu de tous vos proches qui peuvent avoir à utiliser le système de télésurveillance : conjoint, enfants, personnes de confiance. Bien entendu, il est nécessaire de leur expliquer à quoi sert ce code et de leur montrer comment le système fonctionne : mise en marche, arrêt, procédure d'identification en cas d'alarme...

LE CHIFFRE

70 % des incendies mortels surviennent la nuit[1].

1 incendie domestique toutes les 2 minutes en France, c'est 10 000 victimes par an, dont 3 000 souffrent d'invalidités lourdes et 800 décèdent. Parmi elles, 2/3 succombent asphyxiées la nuit dans leur sommeil faute d'avertissement. Bientôt obligatoire[2], le détecteur de fumée sauve des vies. Pour en bénéficier dans votre abonnement, contactez-nous au 0 800 945 000 (appel gratuit depuis un poste fixe) !

(1) Source : Ministère de l'intérieur, septembre 2003, septembre 2008 et septembre 2010. (2) Obligatoire en France dans tous les logements dès mars 2015 (Loi Morange).

PROTECTION 24 – SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 3 672 000 euros - RCS 420 127 128 BLOIS - Siège social : 628 avenue du Grain d'Or, 41350 VINEUIL. PROTECTION 24 est titulaire de l'autorisation administrative n° 03-2416 délivrée le 4 juillet 2003 par le Préfet de Loir-et-Cher. « L'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics ». Station Centrale de Télésurveillance certifiée APSAD type P3 sous le n° 162.00.31. - Réf. ML14805 - 12/2011. Document à caractère publicitaire. **STUDIO A3C** - ISSN 1777 - 9383 - Ce document est imprimé sur du papier certifié.

PROTECTION 24
GROUPE BNP PARIBAS

628 avenue du Grain d'Or - 41354 VINEUIL CEDEX
https://eclients.protection24.com

CONTACTS
Vous êtes en France : **0 800 945 000** (appel gratuit depuis un poste fixe)
Vous êtes à l'étranger : + 33 2 54 50 56 97 (tarif en vigueur selon l'opérateur télécom)

Service Client : lundi au vendredi de 8 h à 19 h, le samedi de 8 h à 18 h
Centre de Veille : 24 h / 24 et 7 j / 7

LETTRE D'INFORMATION SEMESTRIELLE ÉDITÉE PAR PROTECTION 24 - DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : MARC MILINKOVITCH - DIRECTEUR DE LA RÉDACTION : FRÉDÉRIC FORRIAR